

TIPS VAN EN VOOR ADVISEURS

RISICOMANAGEMENT: GEWOON DOEN

Steeds meer adviseurs plaatsen risicomanagement aan de basis van hun advies aan ondernemers. Dat vraagt om een transformatie van productgericht naar risicogericht denken. Eenvoudig gezegd, maar niet zo makkelijk gedaan. Welke uitdagingen ervaren beginnende risicoadviseurs? Wat houdt hen tegen om deze werkwijze vaker toe te passen? En welke tips hebben ervaren risicoadviseurs voor nieuwkomers? De Goudse deed in samenwerking met am: onderzoek onder adviseurs.

Risicoadviseurs zien in risicomanagement een manier van werken die hun toegevoegde waarde vergroot. Daarnaast draagt het bij aan een sterke onderbouwing van het (verzekerings)advies en helpt het hen om vertrouwenspersoon van de ondernemer te worden. Veel adviseurs volgen een opleiding om te leren hoe je een goede inventarisatie maakt van de risico's die een ondernemer loopt, hoe je zijn ri-

sicoperceptie peilt en hoe je een goed adviesrapport opstelt. Maar in de praktijk is het vaak nog lastig om deze manier van werken toe te passen. Het vraagt onder andere om focus, lef, geloof in jezelf, oprechte interesse in de klant en goede voorbereiding.

Al hard aan de slag

Van de risicoadviseurs die aan dit onderzoek meededen, heeft ruim 20% al

meer dan de helft van zijn mkb-klanten over risicomanagement geadviseerd. Dit zijn vooral adviseurs die zich rekenen tot de professionele risicoadviseurs. De beginnende risicoadviseurs passen risicoadvies nog minder vaak toe. Van deze groep heeft meer dan de helft op dit moment pas met maximaal 10% van zijn mkb-klanten over risicomanagement gesproken.

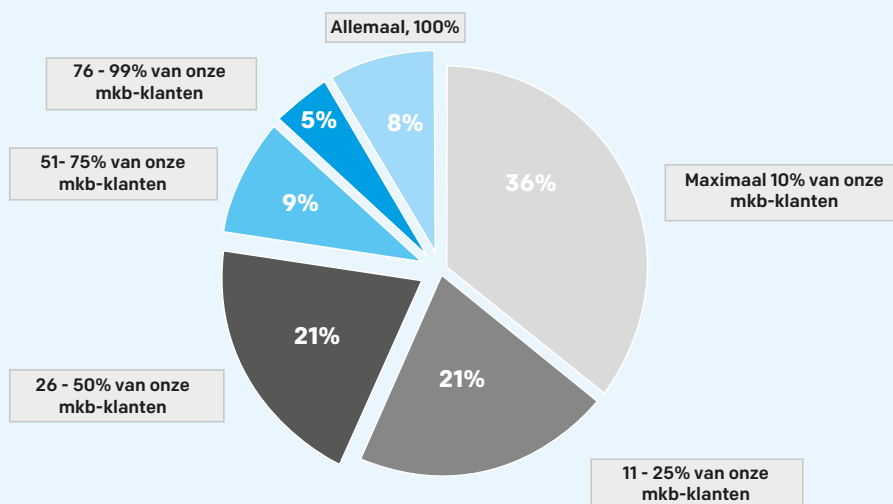
Ambitie is hoog

De ambitie om nog vaker op basis van risicomanagement te gaan werken is groot. 80% van de risicoadviseurs wil deze manier van werken vaker gaan toepassen. En 55% stelt zich zelfs als doel om over vijf jaar bij al hun mkb-klanten een risicoanalyse gedaan te hebben.

Uitdagingen

Risicoadvies is niet eenvoudig. Een adviseur moet nieuwe vaardigheden leren, soms zijn interne organisatie veranderen en klanten uitleggen dat risicoadvies niet gratis is. En zo zijn er nog meer uitdagingen die adviseurs bij hun klanten of bij zichzelf ervaren.

Hoeveel mkb-klanten van uw kantoor zijn tot nu toe over risicomanagement geadviseerd (door u en evt. collega's)?



'Sommige klanten willen alleen verzekeringsadvies'

De uitdaging is om ondernemers op voorhand het belang van risicomanagement te laten inzien. Als de klant onvoldoende snapt wat een advies over risicomanagement inhoudt en welke voordelen dit hem kan brengen, zal hij geneigd zijn te kiezen voor de bekende weg: een polisvergelijking en/of verzekeringsadvies.

'De klant vindt het te veel tijd kosten'

Goede voorbereiding en efficiënte tools kunnen het traject versnellen. Ook de ervaring van de adviseur draagt bij aan een snellere inventarisatie. Uiteraard hangt de hoeveelheid tijd die de klant wil besteden samen met de waarde die hij aan de risicoanalyse hecht (en de mate waarin het de adviseur is gelukt om hem van het nut hiervan te overtuigen).

'Te weinig toegevoegde waarde'

Een kleiner bedrijf zit volgens de risicoadviseurs niet altijd te wachten op een uitgebreide inventarisatie. En zo'n bedrijf is volgens hen minder bereid om hierin te investeren. Sommige adviseurs hebben de overtuiging dat je voor zo'n bedrijf met een eenvoudigere risicoanalyse kunt volstaan. Een aantal adviseurs voert de volledige risicoanalyse alleen bij grotere bedrijven uit. Daarnaast is er een groep risicoadviseurs die er wél in slaagt kleinere bedrijven te overtuigen van de waarde van risicomanagement en de volledige risicoanalyse uitvoert.

'Ik ben als adviseur te druk met ander werk.'

Risicomanagement is nog niet voor alle adviseurs rendabel. Als de inkomsten

Mijn ambitie is dat ik over 5 jaar bij ál mijn klanten een risicoanalyse heb gedaan.



laag zijn in verhouding tot de inspanning, wordt de aandacht al snel opgeslokt door andere werkzaamheden die meer directe inkomsten opleveren, zoals de bemiddeling in verzekeringen op provisiebasis. Risicomanagement vraagt om een investering van adviseurs, vooral in het begin. Het heeft pas kans van slagen als de hele organisatie daarop wordt ingericht.

Er zijn echter ook adviseurs die deze belemmeringen niet ervaren. Zij werken naar volle tevredenheid op basis van risicomanagement en hebben de ambitie dat steeds meer te gaan doen.

Leren van elkaars ervaring

Ervaren risicoadviseurs is gevraagd welke tips zij hebben voor startende risicoadviseurs (zie kader pag. 56). Een van de tips is 'Durf geld te vragen voor een inventarisatie.' Uit het onderzoek blijkt dat veel adviseurs dat nu nog niet doen. Ruim een kwart levert deze dienst aan alle klanten gratis. Bijna de helft vraagt wel een vergoeding voor het risicoadvies, in ieder geval aan nieuwe klanten. En de overige kwart hanteert een tussenvorm, waarbij de vergoeding bijvoorbeeld 'versleuteld' is in de vergoeding voor bemiddeling in verzekeringen of

ONDERZOEK ONDER MKB-ADVISEURS

De Goudse deed met am: onderzoek naar de ontwikkeling van risicoadviseurs en de belemmeringen die zij daarbij ervaren. Er namen 106 onafhankelijke adviseurs deel.

- 40% van hen is verzekeringsadviseur en beginnend risicoadviseur;
- 38% is naast verzekeringsadviseur gevorderd risicoadviseur;
- 14% ziet zichzelf als professioneel risicoadviseur;
- 8% geeft uitsluitend risicoadvies, en geen verzekeringsadvies.

TIPS VAN ERVAREN RISICOADVISEURS

- 'Maak risicomangement onderdeel van je eigen businessplan.'
- 'Start met provisie vrij werken. Laat de klant betalen voor het advies en sluit daarna (eventueel) een serviceabonnement af voor het vervolg.'
- 'Durf geld te vragen voor een inventarisatie.'
- 'Volg een gedegen opleiding en bijscholing.'
- 'Denk niet dat het een kunstje is dat je kunt leren. Verdiep je erin en stel vast of het bij je past.'
- 'Positioneer jezelf als adviseur, niet als verkoper van verzekeringen. En schakel het polisdenken uit.'
- 'Zorg voor een goede gespreksstructuur waarin risicomangement verweven zit.'
- 'Ga er gewoon mee van start en kies de eerste keer een bestaande klant die je goed kent.'
- 'Concentreer je op een aantal branches, waar je echt verschil kunt maken.'
- 'Een goede voorbereiding bepaalt 80% van je succes.'
- 'Luister goed naar je klant, toon empathie en speel in op de missie en doelstellingen van de ondernemer.'
- 'Hoe meer je op alle fronten meedenkt met de klant, hoe meer hij vertelt en des te beter je het advies passend kunt maken.'
- 'Maak eerst een rondje door de zaak, laat de klant aan het woord. Beleef de onderneming.'
- 'Oefenen.'
- 'Zoek de samenwerking op met andere bedrijven (bijv. beveiligingsbedrijf, notaris, arbodienst) om meer opvolging te kunnen geven aan in kaart gebrachte risico's en voorgestelde maatregelen.'

afhankelijk is van het al dan niet afsluiten van verzekeringen.

Een andere tip is: 'Positioneer jezelf als adviseur, niet als verkoper van verzekeringen.' Voor een adviseur die over risicomangement wil adviseren, is het belangrijk dat ondernemers weten dat zij daarvoor bij hem terecht kunnen. Veel risicoadviseurs profileren zich naar hun eigen mening op dit punt echter nog te weinig. Zij geven aan dat zij hierover in de (nabije) toekomst graag actiever communiceren. Nu komen nog veel klanten via-via met hen in contact, op aanbeveling van andere klanten. Of worden bestaande verzekeringsklanten

'Risicomangement is niet eenvoudig, maar oefening baart kunst'

tijdens een onderhoudsgesprek geenthousiasmeerd voor risicoadvies. Een enkeling laat weten gebruik te maken van een flyer, klanten te werven via een brancheorganisatie of netwerkbijeenkomst, of zich via LinkedIn te profileren als risicoadviseur.

Gewoon doen

Tot slot is een veel gegeven tip: 'Ga het gewoon doen.' Oefening baart kunst.

'Kies de eerste keer een bestaande klant die je goed kent', of een familielid, vriend of buurman. Dat zorgt voor een veilige leeromgeving. Waarbij het wel raadzaam is vooraf een risicomangementopleiding te volgen. Kennis geeft vertrouwen en zekerheid. En naarmate een adviseur meer bedrijven geanalyseerd heeft, en wellicht ook meer bedrijven in eenzelfde branche, zal de risicoadvisering hem steeds makkelijker afgaan. ■